

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN BUKALAPAK.COM**

**(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Kampus III)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi**



Oleh:

Wahyu Sapto Aji  
201310160311300

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2020**

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN BUKALAPAK.COM**

**(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Kampus III)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi**



Oleh:

Wahyu Sapto Aji  
201310160311300

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2020**



## SKRIPSI

# PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUKALAPAK.COM (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Kampus III)

Oleh :

**Wahyu Sapto Aji**  
201310160311300

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 20 Juli 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Dr. Marsudi, M.M.

  
Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

  
Dr. Imah Zuhroh, M.M.

  
Dr. Marsudi, M.M.



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUKALAPAK. COM (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Kampus III)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Wahyu Sapto Aji  
NIM : 201310160311300  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juli 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.  
Penguji II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.  
Penguji III : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.  
Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.

1.   
2.   
3.   
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahyu Sapto Aji  
NIM : 201310160311300  
Program Studi : S1 / Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

## UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul

Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bukalapak.Com (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Kampus III) adalah hasil karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 22 Juli 2020

Yang Menyatakan,



6000  
RIBU RUPIAH

Wahyu Sapto Aji

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkah kasih sayang, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bukalapak.Com (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Kampus III)” ini dapat terselesaikan pada waktu yang tepat.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW Rasul akhir zaman pembawa kesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga limpahan doa senantiasa mengiringi segenap keluarga, para sahabat, para syuhada’, para ulama, dan seluruh umat beliau yang dengan tulus dan ikhlas mencintai dan menjunjung tinggi sunnahnya.

Selama proses penyusunan Skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Fauzan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang dan dosen pembimbing 1, yang dengan ikhlas meluangkan banyak waktunya untuk memberikan pengarahan serta bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M, selaku dosen pembimbing 2, yang dengan ikhlas meluangkan banyak waktunya untuk memberikan pengarahan serta bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang yang selama ini telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Kedua Orang Tua saya tercinta yang selalu memberikan perhatian, dukungan baik moral maupun materi, serta doa dan kasih sayang yang tiada

hentinya diberikan dengan tulus selama ini.

7. Teman-teman saya yang selalu memberikan motivasi, semangat, doa, dan saling berbagi ilmu, serta selalu menjadi tempat berbagi suka dan duka.
8. Teman-teman kontrakan yang selalu memberikan semangat dan doa serta selalu ada disaat suka maupun duka sejak awal perkuliahan di Malang.
9. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan kebahagiaan, canda tawa selama kuliah, dan selalu solid dalam berbagi ilmu, memberikan dukungan, doa, dan motivasi.
10. Teman-teman Manajemen angkatan 2013 dan teman-teman Manajemen Pemasaran yang selalu saling memberikan *support*, bantuan, dan pencerahan.
11. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang dengan tulus ikhlas memberikan dukungan serta doa hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan doa tulus yang dapat peneliti persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada peneliti tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai.

Peneliti menyadari bahwa kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT dan penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, peneliti mengharapkan kritik yang membangun dan saran dari semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini dan karya-karya selanjutnya. Demikian penulisan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkan.

Malang, Juli 2020

Peneliti,

Wahyu Sapto Aji

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACTION .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Tinjauan Teori .....	12
1. Loyalitas.....	12
2. Kepuasan.....	16
3. Kepercayaan.....	18
C. Kerangka Pikir Penelitian .....	20
D. Hipotesis .....	21
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Penelitian.....	23
B. Jenis Penelitian .....	23
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	23
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
E. Jenis dan Sumber Data.....	27



F. Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Teknik Penskalaan Data.....	27
H. Uji Instrumen .....	28
I. Uji Persyaratan Analisis.....	30
J. Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	35
1. Karakteristik Responden .....	35
2. Hasil Uji Instrumen.....	36
B. Analisis Data.....	37
1. Deskripsi Jawaban Responden.....	37
2. Uji Asumsi Klasik.....	41
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4. Pengujian Hipotesis.....	45
5. Pengaruh Dominan.....	47
C. Pembahasan .....	48
1. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	49
3. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	51
4. Kepercayaan Berpengaruh Dominan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengunjung Situs <i>E-Commerce</i> Di Indonesia 2019 (Kuartal 3).	6
Tabel 1.2 Data Pesanan Bukalapak.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional dan Item Pernyataan.....	26
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	36
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Variabel Kepuasan.....	38
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Variabel Kepercayaan.....	39
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan .....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi .....	43
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Regresi .....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Signifikansi F .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian .....	21





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Hasil Sebaran Kuesioner
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7. Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 8. Tabel Nilai Kritis R Pearson (  $p = 0,05$  )
- Lampiran 9. Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)
- Lampiran 10. Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0.05



## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. Muzahid., dan Perves, Noorjahan. (2009). Impact of Service Quality, Trust and Customer satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, 29(1): 24:34
- Annisa, Mira., dan Utama, Agung. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Jasa Kurir (Studi Kasus pada Pelanggan Pos Indonesia di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(5): 443-454
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Dipenogoro Press
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Semarang: BP UNDIP
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hasan Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Irawan, Handi. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elek Media Komputindo
- Ishak, Asmai., dan Luthfi, Zhafiri. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi tentang Peran Mediasi *Switching Costs*. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15(1): 55-66
- Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Jeon, Mindy., Myunghee., dan Jeong, Miyoung. (2017). Customers' perceived website service quality and its effects on e-loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1): 438-457
- Karsono. (2006). *Pemikiran-Pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI
- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Mowen, John C., dan Minor, Michael. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Novitasari, Susan. (2016). Peran Kepercayaan Konsumen Pada Bisnis On Line Terhadap Beli Ulang Pada Konsumen di Maganda. *GEMA Ekonomi: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 5(1): 75-92
- Peter, J. Paul., dan Olson, Jerry. C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Pramudyo, Anung. (2012). Pengaruh Citra Merk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening. *JBMA*, 1(1):1-16
- Riduwan. (2009). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Pegawai dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Robbins, Stephen P., dan Judge, Timothy A. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Roziq, Fathur. (2015). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Layanan Pengiriman Barang JNE Pendowo Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB (JIMFEB) Universitas Brawijaya*, 3(2): 1-12
- Samuel, Hatane., dan Foedjiawati. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetian Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 7(1): 74-82
- Santoso, Singgih. (2012). *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Saputro, Danang Adi., Hufron, M., dan Rahmat S, Afi. (2017). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Switching Barriers Terhadap



- Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Ogan Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 6(2): 151-165
- Sari, Stefanny Ratna. (2013). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pelanggan Hartono Elektronika. *Jurnal Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*, 2(4): 1-6
- Sekaran, Uma., dan Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (5th Edition)*. New York: John Wiley and Sons Limited
- Sheng, Tianxiang., dan Liu, Chunlin. (2010). An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty. *Nankai Business Review International*, 1(3): 273-283
- Singarimbun, Masri., dan Effendi, Sofyan. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, Agus Eko. (2009). *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: PT Prestasi Pustakarya
- Tjiptono, Fandy., dan Diana. (2007). *E-Business*. Yogyakarta: Andi Offset
- \_\_\_\_\_. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- \_\_\_\_\_. (2012). *Strategi pemasaran*. Malang: Bayu Media Publishing
- \_\_\_\_\_. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wulandari, Ni Luh Lisa., Negara, I Made Kusuma., dan Dewi, Luh Gede Leli Kusuma. (2016). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Wisatawan Pengguna Layanan Booking.com. *Jurnal IPTA*, 4(2): 88-93

## PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUKALAPAK.COM

### ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	6%
2	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	4%
3	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://riset.unisma.ac.id">riset.unisma.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
8	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	1%
9	G.W.I Awal Habibah, Dwi Rizky Ananda.	

---

— "Analisis Pengaruh Pelayanan C2C E-Commerce Bukalapak.com terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri di Kota Jambi", INNOVATIO: Journal for Religious Innovation Studies, 2016  
Publication 1%

---

10 [www.scribd.com](http://www.scribd.com) 1%  
Internet Source

---

11 [garuda.ristekdikti.go.id](http://garuda.ristekdikti.go.id) 1%  
Internet Source

---

---

Exclude quotes On  
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%





Tanda Terima Cek Plagiasi

KODE 72  
A

Tanggal: 20/08/2020

Nama : Wahyu Sapto Aji  
NIM : 201310160311300  
Jurusan : MANAJEMEN

Naskah Publikasi : Lulus  
Terjemahan Abstrak : Selesai

Lembaga Informasi dan Publikasi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang  
Rega Nur Fitria Sari

